

BAB III

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS PENGGESEKAN GANDA (*DOUBLE SWIPE*) KARTU KREDIT PADA TRANSAKSI NON TUNAI

A. Gambaran Mengenai Penggunaan Kartu Kredit

1. Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Kartu Kredit

Kartu kredit adalah alat pembayaran pengganti uang tunai.⁴⁴ Emmy Pangaribuan br. Simanjuntak mengatakan kartu kredit adalah suatu kartu yang memberikan hak kepada pemegangnya atas penunjukkan dari kartu itu dan dengan menandatangani formulir rekening pada suatu perusahaan dapat memperoleh barang atau jasa tanpa perlu membayar secara langsung.⁴⁵

Unsur-unsur yang terdapat di dalam pengertian kartu kredit itu antara lain sebagai berikut: ⁴⁶

- a. Kartu kredit ini merupakan fasilitas kredit.
- b. Diperuntukkan kepada nasabah dari penerbit (*card issuer*) kartu dengan persyaratan tertentu.
- c. Kartu kredit diterbitkan oleh bank atau Perusahaan Pembiayaan.
- d. Jumlah pagu kredit yang diberikan disesuaikan dengan besarnya jumlah penghasilan pemegang kartu.

⁴⁴ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 192

⁴⁵ Emmy Pangaribuan br Simanjuntak, *Surat Berharga*, Media Cipta, Jakarta, 1991, hlm 2

⁴⁶ Andra Tanady, *Klaim Nasabah Kartu Kredit atas Permintaan Pembayaran yang Tidak Bertransaksi*, Fakultas Hukum USU, Medan, 2006, hlm 26

- e. Kartu kredit adalah berupa kartu plastik.
- f. Dapat dipergunakan sebagai cara pembayaran didalam kegiatan bertransaksi di tempat tertentu.

Dengan memperhatikan definisi kartu kredit tersebut maka dapat dilihat bahwa adanya kesamaan pendapat mengenai pengertian kartu kredit, kartu kredit adalah fasilitas Kartu Kredit yang diperuntukkan bagi siapa saja yang memiliki penghasilan dengan pagu kredit sesuai kriteria dan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh Perusahaan Pembiayaan yang mempergunakan sarana berupa kartu plastik yang berguna sebagai cara pembayaran di dalam kegiatan bertransaksi di tempat-tempat yang terkait dengan jaringan Kartu Kredit tersebut.

Dalam bisnis kartu kredit ada beberapa pihak yang terkait dalam lingkup kerjanya. Para pihak yang terlibat dalam hubungan dengan kartu kredit adalah:⁴⁷

a. Pihak Penerbit (*Card Issuer*)

Pihak penerbit kartu kredit ini terdiri dari:⁴⁸

- 1) Bank.
- 2) Lembaga keuangan yang khusus bergerak di bidang penerbitan kartu kredit.

⁴⁷ Dita Pratiwi, *Aspek-aspek Hukum tentang Perjanjian Kredit Tanpa Agunan dalam Penerbitan Kartu Kredit Ditinjau dari KUH Perdata di Citibank Medan*, Fakultas Hukum USU, Medan, 2007, hlm. 47

⁴⁸ *Ibid*, hlm 48

3) Lembaga keuangan, yang di samping bergerak di dalam penerbitan kartu kredit, bergerak juga di bidang kegiatan-kegiatan lembaga keuangan lainnya.

b. Pihak Pemegang Kartu Kredit (*Card Holder*)

Card holder atau *card member* diartikan sebagai pemegang kartu yang namanya tercetak di kartu dan berhak menggunakan kartu pada merchant/pedagang. *Card holder* adalah orang yang memegang kartu kredit secara sah. Kartu kredit tidak dapat dipindahtangankan dan harus ditandatangani oleh pemegang kartu kredit tersebut.⁴⁹

Keuntungan-keuntungan yang diperoleh pemegang kartu kredit antara lain:

- 1) Keamanan
- 2) Praktis
- 3) Penggunaan internasional
- 4) Kartu kredit dapat dipakai untuk menarik uang tunai
- 5) Mendapatkan asuransi perjalanan
- 6) Pembayaran yang fleksibel
- 7) Pembayaran PIN (*Personal Identification Number*)

c. Pihak Penjual Barang/Jasa (*Merchant*)

Penggunaan istilah merchant diberikan kepada tempat-tempat di mana kartu kredit dapat digunakan, seperti hotel, restoran,

⁴⁹ Andra Tanady, op.cit, Hal. 31

tempat hiburan dan lain-lain. Menurut Imam Prayogo Suryohadibroto dan Djoko Prakoso, merchant adalah pihak-pihak yang menerima pembayaran kartu kredit dari pemegangnya. Tempat-tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat memberikan tanda atau menempelkan logo dari kartu kredit yang diterima.⁵⁰ Tidak semua tempat dapat menjadi merchant dari kartu kredit. Untuk dapat menjadi merchant bagi salah satu kartu kredit, terdapat 2 (dua) cara yang dapat ditempuh, yaitu:

- 1) Permohonan dari pengusaha kepada pihak bank agar ditunjuk sebagai merchant
- 2) Penawaran atau permintaan dari pihak bank kepada pengusaha yang bersangkutan, agar tempatnya bersedia menjadi merchant.

Untuk memperlancar para merchant dalam melayani transaksi dengan kredit maka bank memberikan penjelasan-penjelasan kepada merchant tentang mekanisme pelayanan transaksi yang akan diuraikan dalam bagian selanjutnya dalam skripsi ini. Di samping itu, kepada merchant diberikan alat-alat yang dapat mendukung transaksi, yaitu:

- 1) Alat printer untuk mencetak huruf-huruf timbul yang ada pada kartu kredit pada lembaran bukti transaksi

⁵⁰ Imam Prayogo Suryohadibroto dan Djoko Prakoso, Surat Berharga, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm 51

- 2) Sale draft, yaitu formulir yang disediakan bank sebagai sarana merchant mencatat transaksi, dan sebagai bukti pendukung pada saat menagih kepada bank
- 3) Daftar hitam (*black list* atau *collection bulletin*), atau sering disebut *care recovery bulletin* yang memuat nomor kartu yang telah dibatalkan dan tidak berlaku lagi. Daftar ini selalu diperbaharui setiap 7 (tujuh) hari
- 4) Logo atau lambang kartu kredit yang diterima untuk ditempel di meja kasir atau pintu

Seperti halnya card holder, terhadap setiap merchant pun ditentukan pula batas atau yang biasanya disebut floor limit. Maksud floor limit adalah batas jumlah harga pembelian yang dapat dilayani langsung tanpa meminta persetujuan dari pihak bank.

d. Pihak Perantara (*Acquirer*)

Pihak perantara ini terdiri dari perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) yang disebut juga dengan acquirer, adalah pihak yang meneruskan tagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjual barang/jasa.⁵¹ Pihak perantara penagihan inilah yang melakukan pembayaran kepada

⁵¹ Andra Tanady, op.cit, Hal. 51

pihak penjual tersebut. Apabila pihak perantara penagihan ini terpisah dari pihak penerbit, maka seperti juga tagihan perantara tersebut kepada penerbit, maka jumlah yang harus dibayar kepada penjual pun terkena pemotongan komisi oleh pihak perantara.

Selanjutnya yang dimaksud dengan perantara pembayaran (antara pihak pemegang dengan pihak penerbit) adalah bank-bank di mana pembayaran kredit/harga dilakukan oleh pemilik kartu kredit. Bank-bank ini akan mengirimkan uang pembayaran tersebut kepada penerbit. Pihak perantara pembayaran ini berkedudukan dan mempunyai hak dan kewajiban yang sama saja seperti pemberian jasa pengiriman uang lainnya yang biasa dilakukannya. Dalam hal ini bank perantara ini akan mendapatkan bayaran berupa fee tertentu.

2. Mekanisme Penggunaan Kartu kredit

Dalam suatu transaksi jual beli barang/jasa, pembeli mempunyai kewajiban untuk membayar harga barang/jasa yang dibelinya. Pembayaran tersebut dapat dilakukan secara langsung yaitu dengan menggunakan uang tunai ataupun dengan cara kredit yaitu menggunakan surat berharga atau kartu kredit.

Mekanisme penggunaan kartu kredit dalam transaksi jual beli adalah sebagai berikut:⁵²

⁵² Lindawaty, *Aspek Yuridis tentang Pelaksanaan Kartu Kredit pada Bank Lippo Cabang Medan*, Fakultas Hukum USU, Medan, 2000, hlm. 40

- a. Nasabah mengajukan aplikasi permohonan menjadi *Card Holder*.

Penerbit kartu (bank) menilai permohonan tersebut apakah memenuhi syarat- syarat yang ditentukan. Adapun syarat-syarat untuk menjadi pemegang kartu kredit adalah:

- 1) Applicant berusia 18-65 tahun.
- 2) Pendapatan yang memadai (tergantung kepada jenis card).
- 3) Mempunyai masa kerja minimal 2 (dua) tahun untuk karyawan.
- 4) Melampirkan dokumen-dokumen penunjang seperti KTP/SIM/Pasport, Kartu Keluarga, Foto, Surat Keterangan Penghasilan (slip gaji), Rekening koran 3 (tiga) bulan terakhir atau fotokopi buku tabungan atau deposito, Akte Pendirian, Surat Izin Usaha Perseroan (SIUP), Surat Izin Praktik, serta Surat jaminan (pribadi/perusahaan).

Penilaian kelayakan pemberian kartu kredit pada prinsipnya sama dengan cara-cara penilaian pada pinjaman kredit komersial lainnya, berdasarkan:

- 1) Character adalah watak dari orang yang akan diberi kartu, kejujuran, kesungguhan dalam memenuhi janji dan keinginan untuk memenuhi janji.
- 2) Capacity adalah kemampuan calon dari calon card holder untuk mengembalikan pinjaman yang diberikan.
- 3) Condition of economy adalah kondisi ekonomi calon pemegang kartu pada saat memohon menjadi anggota.

- 4) Capital adalah ukuran tentang sumber-sumber modal yang dimiliki.
- 5) Collateral adalah jaminan yang diperlukan dari pemegang apabila tidak dapat membayar. Jaminan tersebut dapat berupa personal guarantee, blocking deposito/tabungan, mobil dan sebagainya.

Apabila permohonan disetujui, penerbit kartu/bank menerbitkan kartu kredit atas nama pemegang kartu. Pemohon kartu kredit tersebut resmi menjadi pemegang kartu. Aplikasi permohonan yang ditandatangani nasabah telah disediakan penerbit/bank dalam bentuk blanko. Aplikasi permohonan inilah yang kemudian merupakan Perjanjian Kartu Kredit bagi penerbit/bank dengan pemegang apabila penerbit/bank menyetujui permohonan tersebut.

Pada umumnya kartu kredit memuat hal-hal sebagai berikut:

- 1) Nama penerbit
- 2) Nomor kartu kredit
- 3) Tahun sejak menjadi pemegang kartu
- 4) Masa mulai berlakunya kartu
- 5) Masa habis berlakunya kartu
- 6) Nama pemegang kartu kredit
- 7) Tanda tangan pemegang kartu

- b. Di lain pihak, merchant-merchant mengadakan kerja sama dengan penerbit kartu/bank. Kedua belah pihak menandatangani perjanjian yang telah dibuat oleh penerbit/bank. Perjanjian ini dinamakan Perjanjian Usahawan.

Perjanjian Kartu Kredit dan Perjanjian Usahawan telah disediakan oleh bank dalam bentuk blanko. Dengan demikian berarti bahwa ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban para pihak telah dicetak dalam blanko tersebut. Perjanjian demikian dinamakan dengan perjanjian baku.

- c. Pemegang melakukan transaksi jula beli dengan merchant. Setelah menerima kartu kredit, merchant wajib memeriksa kartu kredit tersebut, apakah masih berlaku dan tidak tercantum dalam Warning Bulletin. Proses pemeriksaan kartu kredit/otorisasi dapat dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) cara:

- 1) Secara manual/*voice authorization*, yaitu dengan menggunakan imprinter. Merchant menggesekkan kartu pada mesin imprinter kemudian mengisi data pemegang dan jumlah belanja pada sales slip dan menelepon ke bagian otorisasi acquirer bank untuk meminta otorisasi atas transaksi yang dilakukan nasabah. Petugas otorisasi menginput secara manual data yang diberikan ke Terminal Cardpac, dan selanjutnya data tersebut diteruskan ke penerbit. Penerbit akan memberikan respon berupa disetujui atau ditolak. Pihak otorisasi akan

menyampaikan respon yang muncul di Terminal Cardpac kepada merchant melalui telepon.

- 2) Secara otomatis yaitu dengan menggunakan alat POS (Point of Sales Terminal) dan atau EDC (Electronic Data Capture). Merchant hanya memasukkan data pemegang dan jumlah belanja pada mesin POS/EDC dan menggesekkan kartu tersebut, maka secara otomatis data akan diteruskan kepada penerbit/acquirer bank. Penerbit/acquirer bank akan membalas dengan memberikan respon berupa diterima atau ditolak. Dalam hal ini Floor Limit yang diberikan adalah Rp. 0,- atau tidak ada karena otorisasi dilakukan secara otomatis melalui sistem.

Alat-alat yang dipergunakan dalam otorisasi dipinjamkan secara gratis oleh pihak penerbit/bank kepada merchant dan harus dikembalikan apabila Perjanjian Usahawan berakhir. Penentuan pemberian alat tergantung kepada besarnya jumlah transaksi kartu kredit pemegang yang dilakukan pada merchant.

Setelah proses otorisasi selesai, merchant memberikan sales slip untuk ditandatangani oleh pemegang kartu. Sales slip tersebut terdiri dari 3 (tiga) eksemplar, yaitu:

- 1) 1 (satu) eksemplar untuk penerbit
- 2) 1 (satu) eksemplar untuk pemegang
- 3) 1 (satu) eksemplar untuk merchant

- d. Merchant memberikan barang dan sales slip kepada pembeli/pemegang. Pada tahap ini, telah terjadi transaksi jual beli barang di mana pembeli telah menerima barang dan membayar dengan kartu kredit sedangkan penjual/merchant telah menerima pembayaran berupa sales slip yang di dalamnya tercantum jumlah tagihan dan tanda tangan pemegang/ pembeli. Sales slip tersebut akan dipakai merchant untuk menagih kepada penerbit/acquirer. Merchant tidak dapat menagih tanpa adanya sales slip tersebut. Sales slip merupakan alat bukti bagi merchant bahwa ia berhak atas pembayaran tersebut. Di sini seolah-olah sales slip merupakan surat berharga karena merupakan alat bukti, tetapi pembayaran dilakukan dengan menggunakan kartu kredit baru kemudian muncul sales slip. Jadi sales slip bukan merupakan alat bayar dan juga tidak dapat dipindahtangankan.
- e. Merchant akan menagih kepada penerbit/acquirer bank dalam tenggang waktu paling lama 15 (lima belas) hari kalender sejak transaksi terjadi. Sedangkan bagi merchant yang dilengkapi dengan alat POS/EDC, merchant tersebut harus menyerahkan sales slip dalam tenggang waktu 3 (tiga) hari kalender setelah transaksi terjadi. Proses penagihan dapat terjadi dengan 2 (dua) cara, yaitu:
- 1) Tanpa melalui acquirer bank, langsung kepada penerbit. Hal ini terjadi apabila penjual barang atau jasa merupakan merchant pada penerbit kartu kredit pembeli. Merchant menyerahkan

sales slip kepada issuer akan membayar sebesar jumlah nominasi transaksi dikurangi merchant discount atau biaya diskon yang telah disetujui antara penerbit dengan merchant. Merchant discount adalah biaya administrasi yang harus dibayar oleh merchant kepada penerbit/bank untuk setiap kali transaksi. Besarnya merchant discount adalah berkisar antara 2,5-3,5% (dua koma lima sampai tiga koma lima persen), tergantung kepada Jumlah dan jenis alat otorisasi, Jumlah transaksi, Volume kartu kredit dan Jenis kartu kredit (visa atau master).

- 2) Melalui acquirer bank. Hal ini terjadi karena penjual barang/jasa bukan merupakan merchant pada penerbit kartu kredit pemegang atau pembeli. Merchant menagih kepada acquirer bank di mana dia menjadi merchant dengan menyerahkan sales slip yang telah ditandatangani pemegang kepada acquirer bank. Kemudian acquirer bank akan membayar kepada merchant dengan dikurangi merchant discount. Tagihan tersebut kemudian diteruskan ke penerbit kartu kredit yang akan membayar kepada acquirer bank dan penerbit akan menagih kepada pemegang kartu.

- f. Penerbit akan memberikan tagihan (billing statement) kepada pemegang pada tanggal tertentu setiap bulan atas transaksi yang telah dilakukan pemegang. Tanggal pengiriman billing statement adalah berdasarkan kepada jenis kartu dari pemegang.
- g. Pemegang kartu mencocokkan billing statement dengan kopi sales slip yang diterimanya dari merchant, dan bila cocok dia akan membayar. Pemegang kartu dapat membayar sebagian atau seluruh tagihan penerbit/bank. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau pemindahbukuan yaitu mendebet secara langsung rekening tabungan/deposito pemegang kartu (charge card). Untuk cara pembayaran yang terakhir, sebelumnya pemegang kartu memberikan kuasa kepada penerbit untuk mendebet secara langsung rekening tabungan/deposito pemegang kartu dengan menandatangani surat kuasa yang disediakan oleh penerbit. Apabila pemegang kartu terlambat membayar atau membayar sebagian dari tagihan, maka dia akan dikenakan bunga.⁵³

Jadi cara pembayaran dengan menggunakan kartu kredit tidak sama dengan surat berharga. Walaupun sama-sama berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi kartu kredit tidak dapat digolongkan surat berharga karena kartu kredit tidak dapat dialihkan kepada orang lain dan bukan merupakan alat bukti bagi merchant tetapi sales slip-lah yang merupakan alat bukti bagi merchant untuk melakukan penagihan,

⁵³ Dewi Indriastuti, *Gesek Berarti Hutang, Harian Kompas No. 270 Tahun ke-46*, 2011, hlm. 17

tetapi sales slip tidak dapat dipindahtangankan. Jadi dalam hal ini sales slip merupakan surat yang berharga bagi merchant.

B. Pelaksanaan Perlindungan Nasabah

1. Perlindungan Nasabah Bank dalam ketentuan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Pada pengujung tahun 1998 telah diundangkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengubah/ menggantikan/ menambah beberapa pasal dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan : “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”. Salah satu pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan kartu kredit. Kartu kredit adalah alat pembayaran pengganti uang tunai.⁵⁴ Emmy Pangaribuan br. Simanjuntak mengatakan kartu kredit adalah suatu kartu yang memberikan hak kepada pemegangnya atas penunjukkan dari kartu itu dan dengan menandatangani formulir rekening pada suatu perusahaan dapat memperoleh barang atau jasa

⁵⁴ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 192

tanpa perlu membayar secara langsung.⁵⁵ Khusus berkenaan dengan konsep kartu kredit terdapat hal serius yang harus dicermati yaitu mengenai privacy atau keamanan data nasabah. Hal ini dikarenakan karakteristik layanan kartu kredit yang rawan akan aspek perlindungan data pribadi nasabahnya.

Ketentuan yang dapat dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan kartu kredit dapat dicermati pada Pasal 29 ayat (4) Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank. Hal tersebut diatur mengingat bank dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan. Apabila dikaitkan dengan permasalahan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah, semestinya dalam penyelenggara layanan kartu kredit pun penerapan aturan ini penting untuk dilaksanakan. Penerapan aturan tidak hanya dilakukan ketika diminta, namun bank harus secara pro aktif juga memberikan informasi-informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas pemanfaatan layanan kartu kredit oleh nasabah mereka..

Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya

⁵⁵ Emmy Pangaribuan br Simanjuntak, *Surat Berharga*, Media Cipta, Jakarta, 1991, hlm 2

berdasarkan Pasal 1 angka 28 UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pelanggaran Rahasia Bank adalah perbuatan memberikan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan simpanannya, secara melawan hukum (bertentangan dengan Undang-Undang Perbankan) atau tanpa persetujuan Nasabah Penyimpan yang bersangkutan. Pelanggaran Rahasia Bank dapat dilakukan karena paksaan pihak ketiga atau karena kesengajaan anggota Dewan Komisaris, Direksi, Pegawai Bank, atau Pihak terafiliasi lainnya.

Sebagaimana disebut bahwa peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK, akan tetapi lebih spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Karena bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat, maka dalam melaksanakan aktivitasnya bank harus melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your costumer principle*).

Kepercayaan merupakan inti dari perbankan sehingga sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan dari para nasabahnya. Hukum sebagai alat rekayasa social (*Law as a tool of social engineering*) terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan dalam rangka untuk menjaga kepercayaan

masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah sebagaimana tersebut di atas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan. Amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Adapun yang menjadi fungsi dari lembaga ini adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

Kedua, perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini telah diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, maka bank wajib

menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, antara lain sebagai berikut:

- a. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.
- b. Setiap Nasabah, termasuk walk-in customer, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Dalam Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu yaitu:

- a. Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut;
- b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank;
- c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tertanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

Mediasi (Perbankan) adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Proses beracara dalam Mediasi Perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
- b. Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan (Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006) yaitu:

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
- f. Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:

- a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa; dan
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Jika proses mediasi telah selesai dilaksanakan, maka pihak bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pemaparan di atas merupakan sebagian dari peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan sarana perlindungan bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan. Demi optimalnya peraturan perundang-undang dimaksud, maka diperlukan adanya kerja sama antar pihak-pihak terkait, yaitu pihak bank, nasabah, pemerintah, dan lembaga penyelesaian sengketa sesuai dengan kapasitas dan kewenangan masing-masing

2. Perlindungan Nasabah Bank dalam ketentuan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Diperlukan seperangkat aturan hukum untuk melindungi konsumen. Aturan tersebut berupa Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mempunyai maksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-

undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen mempunyai pengertian berupa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Konsumen dalam Pasal 1 Ayat (2) UUPK disini yang dimaksudkan adalah “Pengguna Akhir (*end user*)” dari suatu produk yaitu setiap orang pemakaian barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵⁶

Dalam Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28D Ayat (1) yang berbunyi: “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.” Pasal tersebut pada dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi perlindungan hukum konsumen di Indonesia, karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa menjadi hak setiap orang untuk memperoleh keamanan dan perlindungan. Payung hukum yang dijadikan perlindungan bagi konsumen dalam hal ini nasabah bank pengguna layanan kartu kredit.

⁵⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Pelindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008, hlm.27.

Masalah kedudukan yang seimbang secara jelas dan tegas terdapat dalam Pasal 2 UUPK yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Dengan berlakunya undang-undang tentang perlindungan konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar dan jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standard perbankan yang berlaku dan beberapa aspek lainnya.

Hak-hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi. Dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁵⁷ Menjadi tanggungjawab pihak bank sebagai penyedia jasa, bahkan bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanannya kepada nasabah dan konsumen pengguna berhak mendapatkan fasilitas

⁵⁷ Sembiring Sentosa, *Himpunan tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Lain yang terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2010, hlm. 12.

terbaik terutama dalam hal ini, berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri.

Bank sebagai pelaku usaha berusaha mematuhi dengan menerapkan sistem keamanan berlapis seperti yang telah dikemukakan diatas, namun pengamanan yang ada sepertinya masih kurang, hingga menyebabkan terjadinya kerugian yang diderita oleh nasabah. Undang-undang telah berusaha sebaik mungkin mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang melindungi kepentingan konsumen, namun faktor lain penyebab tidak dapat terwujudnya aturan diatas. Bentuk perlindungan preventif, untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen. Diharapkan dengan mengetahui hak-haknya konsumen tidak mudah tertipu dan mengalami kerugian terus-menerus.

Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen, berisi tentang “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”.⁵⁸ Aturan ini memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat menyampaikan kekurangan-kekurangan dari pelayanan kartu kredit yang diberikan oleh bank. Sebagai timbal baliknya pihak bank berkewajiban mendengarkan pendapat dan keluhan dari pihak konsumennya. Meskipun disemua bank mayoritas sudah melakukannya melalui layanan Constumer Servis (CS), tetapi seharusnya bank dapat lebih serius lagi menanggapi keluhan penggunaan layanan apalagi jika sampai ada yang dirugikan, dengan

⁵⁸ *Ibid*, hlm 12

cara meningkatkan sistem keamanan bank tersebut dan terus memperbaharui *Risk Technology* yang dipunyai.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia. Sebelum disahkannya UUPK pada dasarnya telah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen antara lain: Pasal 202-205 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Ordonansi Bahan-bahan Berbahaya (1949), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan sebagainya. Lahirnya UUPK diharapkan menjadi payung hukum di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.⁵⁹

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi penting, karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah

⁵⁹ Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2000, hlm 6

pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang diberikan oleh pihak bank (*take it or leave it*).

Dengan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, khususnya dalam hal adanya perjanjian standar mengenai kredit atau pembiayaan, serta pembukaan rekening di bank maka diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat meminimalisir dispute yang berkepanjangan di kemudian hari.

Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan juga dapat memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah atas penggesekan ganda (*double swipe*) kartu kredit pada transaksi non tunai sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan terjadinya penyalahgunaan data pribadi serta tidak hilangnya rasa kepercayaan terhadap perbankan.

C. Penggesekan Ganda (*Double Swipe*) Kartu Kredit Pada Transaksi Non Tunai

1. Akibat Hukum Penggesekan Ganda (*Double Swipe*) Kartu Kredit

Akibat hukum adalah akibat yang ditimbulkan oleh peristiwa hukum.⁶⁰ Karena suatu peristiwa hukum disebabkan oleh perbuatan hukum, sedangkan suatu perbuatan hukum juga dapat melahirkan suatu hubungan hukum, maka akibat hukum juga dapat dimaknai

⁶⁰ Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Cetakan I, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm 86

sebagai suatu akibat yang ditimbulkan oleh adanya suatu perbuatan hukum dan/atau hubungan hukum.

Penggesekan ganda adalah penggesekan kartu kredit atau kartu debit pada mesin kasir, setelah melakukan pembayaran melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Yang benar dan tepat adalah kartu hanya digesek atau dip satu kali pada mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang terhubung dengan sistem keamanan kartu serta menggunakan PIN saat pembayaran. Bank Indonesia melarang penggesekan kartu pada mesin kasir karena bisa terjadi penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak berwenang.

Nasabah tidak memperoleh jaminan dari merchant bahwa data yang disimpan di mesin gesek kasir akan aman. Akibat dari bocornya data milik nasabah tentu banyak, misalnya, pencurian data, penggandaan kartu, transaksi on line oleh pihak lain, jual beli data, dan lain-lain. Untuk itu, data nasabah merupakan informasi yang sangat sensitif. Tidak menutup kemungkinan ada pihak-pihak yang memanfaatkan data nasabah di merchant.

Selama ini, banyak merchant menggesekkan kartu nasabah di dua mesin berbeda yakni, mesin EDC milik bank dan mesin kasir miliki merchant. Padahal penggesekan kartu kredit selain di mesin EDC tidak dianjurkan oleh pihak perbankan. Penggesekan ganda (*double swipe*) di mesin kasir memungkinkan merchant mendapatkan data dari kartu magnetik nasabah. Kasus pencurian data kartu kredit terjadi Pada

2013, terjadi saat nasabah melakukan pembayaran dengan kartu kredit di gerai the body shop. Kejadian ini terjadi, saat nasabah melakukan pembayaran, biasanya kartu kredit ini cukup di-deep di mesin *Electronic Data Capture (EDC)* milik bank penerbit kartu kredit. Namun oleh petugas gerai, ternyata kartu kredit tersebut masih digesek di mesin cash register atau istilah lainnya adalah telah dilakukan penggesekan ganda (*double swipe*). Di mesin inilah data kartu kredit tersebut dicuri. Sehingga nasabah merupakan pihak yang sangat dirugikan serta dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank. Dengan terjadinya hal tersebut, merchant dapat dikenakan sanksi berupa blacklist atau dicabut dari kewenangan untuk menjalankan pembayaran melalui *Electronic Data Capture (EDC)*.

Dengan demikian, blacklist merupakan suatu akibat hukum yang dapat diterima oleh pihak merchant yang melakukan penggesekan ganda (*double swipe*) kartu kredit pada transaksi non tunai, oleh karena perbuatannya tersebut sehingga menyebabkan adanya kerugian terhadap nasabah.

2. Peran OJK berdasarkan asas kepentingan umum dalam permasalahan Penggesekan Ganda (*Double Swipe*)

Salah satu faktor utama penyebab permasalahan perbankan saat ini adalah kurangnya integritas pemilik serta rendahnya kompetensi para pengelola bank sehingga kegiatan usaha bank tidak lagi dikelola secara sehat bahkan dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi para pemilik,

pengurus, atau pihak lainnya. Pernyataan tersebut dapat tercermin dengan adanya pelanggaran penggesekan ganda (*double swipe*) kartu kredit pada transaksi non tunai yang menyebabkan dapat terjadinya pencurian data atau informasi kartu sehingga adanya praktik jual-beli data nasabah, penggandaan kartu, transaksi oleh pihak lain dan lain sebagainya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen digunakan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak yang sekaligus ditujukan untuk mendapatkan kepastian atas barang dan atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen, untuk menjamin peningkatan kesejahteraan rakyat serta kepastian mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya.⁶¹ Perlindungan nasabah ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan jaminan kepastian hukum terhadap nasabah untuk dilindungi dan mendapatkan pelayanan secara benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. Pada kenyataannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak cukup untuk mencegah terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga keuangan, perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan yang lebih intensif sangat dibutuhkan.

⁶¹ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2008, hlm 332

Suatu peraturan dan pengawasan oleh pihak yang memiliki otoritas tertentu menjadi salah satu upaya dalam pengantisipasi terjadinya pelanggaran atas produk perbankan. Lembaga yang independen, bebas dari campur tangan pihak lain dan dapat melakukan upaya pengaturan dan pengawasan adalah Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan, lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011, adalah lembaga yang didirikan untuk menggantikan peran Bapepam-LK dalam pengaturan dan pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan dan menggantikan peran Bank Indonesia dalam pengaturan dan pengawasan bank serta untuk melindungi konsumen industri jasa keuangan.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Otoritas Jasa Keuangan berlandaskan asas-asas sebagai berikut:⁶²

1. Asas independensi, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Asas kepastian hukum, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan;

⁶² <http://www.ojk.go.id/id/Pages/Frequently-Asked-Questions-OJK.aspx> Diakses pada tanggal 1 Februari 2018

3. Asas kepentingan umum, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum;
4. Asas keterbukaan, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
5. Asas profesionalitas, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. Asas integritas, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan; dan
7. Asas akuntabilitas, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Dari asas-asas tersebut berdasarkan asas kepastian hukum, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran untuk melindungi konsumen atau nasabah dalam permasalahan penggesekan ganda dengan

berdasarkan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan;